



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite
documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.”**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Pamela Hilario Peralta

ASESOR

M Sc. Flabio Romeo Paca Pantigoso


LINEA DE INVESTIGACION

Marketing

LIMA – PERÚ

2017

PÀGINAS PRELIMINARES

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) HILARIO PERALTA PAMELA

Cuyo título es: "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:!5..... (número)
cecinca.....(letras).

Lima 09 de diciembre del 2017

.....
 PRESIDENTE

.....
 SECRETARIO

.....
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre, ya que gracias a ella y a su apoyo constante he logrado muchas cosas, porque me enseñó a perseverar y no rendirme ante nada y así poder lograr todas mis metas. Sus consejos siempre fueron mi aliento para no rendirme y levantarme en cada caída, aprender de mis errores y ganar una experiencia para que de esa manera sea mejor en esta vida.

Este trabajo de investigación también se lo dedico a mis hermanos, ellos siempre están a mi lado apoyándome y dándome fuerzas para seguir adelante, siempre confían en mí y me motivan a seguir mis metas sin rendirme y de esa manera lograr ser un buen ejemplo para ellos.

Agradecimientos

A Dios porque gracias a él tengo el privilegio de tener vida y estar aquí presente para así poder lograr mis metas y objetivo, porque gracias a su divinidad y a su gran amor me llena de bendiciones y siempre me acompaña con su espíritu para que nada malo me pasa.

A mi madre y hermanos por creer en mí, porque a pesar de las dificultades siempre confiaron en mí brindándome su apoyo incondicional llenándome de consejos sabios para lograr ser mejor persona y profesional.

A mis amigos y compañeros de estudios que me brindaron su amistad y apoyo durante todos estos años en la universidad en la cual hemos compartido muchas cosas y aprendido de cada uno de ellos algo nuevo.

A mis profesores de la universidad Cesar Vallejo quienes no solo compartieron su conocimiento si no también su experiencia como profesional, como docentes y como personas brindándome su apoyo y guiándome para desarrollarme profesionalmente.

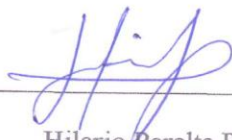
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Pamela Hilario Peralta con DNI N° 46038475, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 09 de Diciembre del 2017



Hilario Peralta Pamela

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresa.

Pamela Hilario Peralta

ÍNDICE

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al tema	21
1.4. Formulación al problema	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivo	28
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	48

V.	CONCLUSIONES	52
VI.	RECOMENDACIONES	55
VII.	REFERENCIAS	58
VIII.	ANEXOS	61

Anexo 01: Instrumentos.

Anexo 02: Ficha técnica.

Anexo03: Validación de Instrumentos.

Anexo 04: Matriz de consistencia.

Anexo05: Tabla de Especificaciones.

Anexo06: encuesta resuelta por un usuario.

Anexo07: Base de Datos de las Variables.

Anexo 08: Base de Datos de las preguntas

Anexo 09: Matriz de evidencias internas para la discusión.

Anexo 10: Matriz de evidencias externa para la discusión.

Anexo 11: Autorización de la Entidad.

Anexo 12: información del libro de reclamación brindada por la municipalidad

Anexo 13: Data de las personas que se atendieron de Enero a Mayo del 2017.

Anexo 14: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin.

Índice de Tablas

TABLA N° 01: Operacionalización De La Variable (1) Calidad de Servicio.....	32
TABLA N° 02: Operacionalización De La Variable (2)Satisfaccion del Cliente.....	33
TABLA N° 03: Validez del Cuestionario sobre Calidad de Servicio.....	37
TABLA N° 04: Validez del Cuestionario sobre Satisfaccion del Cliente.....	38
TABLA N° 05: Fiabilidad del Cuestionario sobre Calidad de Servicio.....	39
TABLA N° 06: Fiabilidad del Cuestionario sobre Satisfaccion del Cliente.....	39
TABLA N° 07: Distribución De Frecuencias De La Variable 1 Calidad de Servicio * Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	42
TABLA N° 08: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 1 Fiabilidad *Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	43
TABLA N° 09: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 2 Seguridad *Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	45
TABLA N° 10: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 3 Elementos Tangibles *Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	46
TABLA N° 11: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 4 Capacidad de Respuesta *Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	47
TABLA N° 12: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 5Empatia *Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	49

RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017”, El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017. La variable calidad de servicio se evaluó según las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta, de la misma manera se midió la variable satisfacción del cliente con las siguientes dimensiones: comprensión del cliente, estrategia del servicio al cliente, empleados enfocados hacia el cliente y sistema y métodos dirigidos al cliente. Esta investigación será de tipo descriptiva correlacional utilizado en el diseño no experimental de corte transversal. La metodología empleada para esta tesis fue relacionada al método cuantitativo. La muestra estuvo representada por 359 usuarios que se atienden en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para esta investigación fue el de la encuesta con un cuestionario de respuesta cerradas y medidas a la escala de Likert. Finalmente llegando a la conclusión de que la calidad de servicio tiene una relación altamente significativa de 52.1% y de la misma manera se obtuvo una correlación de las dimensiones con la variable de satisfacción del cliente mediante el programa estadístico SPSS23.

Palabras clave: Calidad de servicio - Satisfacción del Cliente – seguridad - elementos tangibles - capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Quality of Service and Customer Satisfaction in the area of documentary processing of the Municipality of San Juan de Lurigancho 2017", The general objective of the present investigation was to determine the relationship that exists between the Quality of Service and the Customer Satisfaction in the document processing area of the Municipality of San Juan de Lurigancho 2017. The quality of service variable was evaluated according to the dimensions of reliability, safety, tangible elements and response capacity, in the same way the satisfaction variable was measured of the client with the following dimensions: understanding of the client, customer service strategy, employees focused on the client and system and methods directed to the client. This research will be descriptive correlational type used in the non-experimental cross-sectional design. The methodology used for this thesis was related to the quantitative method. The sample was represented by 359 users that are attended in the area of documentary processing of the Municipality of San Juan de Lurigancho 2017, the techniques and instruments used for this investigation was the survey with a closed response questionnaire and measures to The Likert scale. Finally reaching the conclusion that the quality of service has a highly significant relationship of 52.1% and in the same way a correlation of the dimensions with the variable of customer satisfaction was obtained through the statistical program SPSS23.

Keyword: Quality of service - Customer Satisfaction - security - tangible elements - responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

La calidad de servicio es una de los grandes pilares más importantes en una entidad u organización que requiere aferrar clientes leales y a la vez satisfechos. Hoy en día nos encontramos en un mundo globalizado donde las organizaciones se preocupan por mejorar la calidad al servicio que brindamos, asimismo se investigan constantemente al mercado para establecer y determinar las necesidades de los clientes y poder dar solución a las insatisfacciones presentadas, dándoles un valor agregado y ofreciendo una atención placentera, uno de los principales problemas que se presentan en la Gestión Pública, es la mala calidad de servicio que se les brinda a los ciudadanos, debido la constante quejas y reclamos por la mala atención, dando como resultado una insatisfacción de los clientes. La calidad de servicio es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de la Municipalidad todas las entidades públicas tienen un compromiso con la comunidad.

En el ámbito mundial los municipios Chilenos, como señala en el artículo de la Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla del país de México, en el cual informa que los municipios chilenos constituyen un servicio público y que forman parte del estado y es la cara visible para los ciudadanos y vecinos, bajo la fórmula de una corporación de derechos públicos y con personalidad jurídica para que de esta manera se logre satisfacer las necesidades de la comunidad local, siendo el usuario la razón de ser de esta institución y por cuyo bienestar deben velar. De esta manera las municipalidades de Chile se preocupan por brindar una buena calidad de servicio a la población y así evitar los reclamos de los usuarios, manteniendo siempre una buena imagen por su buena gestión.

En el Perú tener una buena calidad de servicio y satisfacción del cliente es un problema que afecta en las municipalidades, ya que siempre se presentan reclamos de parte de la población por una mala atención que les brindan. Como nos indica en el diario El Comercio, publicado el 31.05.2015, donde redacta que según datos de la Defensoría del Pueblo, en el 2014 se recibieron 33.748 quejas a instituciones del Estado. Las entidades con mayor cantidad de quejas fueron las municipalidades provinciales, que acumularon el 22,4%. Le siguieron las direcciones regionales, que acumularon 14,7% y la Oficina de

Normalización Previsional (ONP) CON 14,2%. Las empresas prestadoras de servicio público son objetos de quejas diversas, lo cual se deriva de una mala atención al ciudadano.

En el artículo de Ciudadano Al Día (CAD) realizaron una encuesta basada en la satisfacción del servicio de atención al ciudadano de las entidades públicas, en el cual hicieron un ranking de las entidades públicas que demoran más en ser atendidos, entre ellos con un tercer lugar las municipalidades que demoran un aproximado de 1 hora y 10 minutos para gestionar un trámite. Este artículo nos habla del tiempo que se invierte por cada gestión realizada. Generando de esta manera una insatisfacción a los usuarios que solicitan los servicios. La encuesta fue realizada por Ipsos Perú el 19 de noviembre del 2012 y el 6 de febrero del 2013.

En la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, se percibe que las opiniones de los usuarios que se atienden son negativas debido a la mala calidad de servicio que brindan a los ciudadanos, como nos señala en el video de RPP NOTICIAS el 5 de Enero de 2015, en el que indica que “impiden ingreso de trabajadores ediles de San Juan de Lurigancho”, los afectados acusan al alcalde distrital Juan Navarro. Esto demuestra la informalidad por parte de las autoridades del municipio al no brindar la información correspondiente con anticipación, generando una insatisfacción a los usuarios. En el informe N°0823-2017-SGTDA/SG/MDSJL. Con respuesta a la solicitud de acceso a la información, nos indica que la cantidad total de los reclamos de todas las Unidades Orgánicas en el año 2017 es de 261. (Anexo N°12), Estos reclamos son por diferentes motivos, porque no dan una buena información de los requisitos que se necesitan para la solicitud de algún documento, también porque el proceso en que se demora por cada trámite es mucho más tiempo de lo normal y esto genera que la entrega de cada documento solicitado muchas veces no es entregado en el tiempo indicado. Los usuarios quedan insatisfechos con la atención que ofrecen los empleados y cada vez que reclaman no le responden con la amabilidad adecuada, ni le dan la solución a su problema.

Finalmente, se propone una investigación que muestra la relación de las variables de Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

1.2. Trabajos previos

Con la finalidad de buscar y encontrar estudios ya realizados acerca de temas similares se han adquirido como referencia algunos trabajos tales como:

A nivel internacional:

Chang (2014). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango - Guatemala; para poder conseguir el título de administración de empresas realizaron la tesis titulada, *Calidad de Servicio y satisfacción al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. Su objetivo general de la investigación fue realizada para identificar como es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán San Marcos. Las teorías para establecer la investigación fueron conformadas por los siguientes autores Casas, Mar (2007); Del Cid, A Méndez, R. Y Sandoval, F. (2011); Cervantes, R. (2013); Hayes, B. (2004); González, M. (2008); Llamas, J. (2004); Mac. Gregor, J (2007); Martínez Cortizas, D. (2013) en su variable atención al cliente en los servicios. La metodología que se empleo es de tipo descriptivo, la población de estudio estuvo formado por 56,114 personas y se encuestó a 170 usuarios con una batería de preguntas cerrada. Esta tesis nos mostró que los usuarios que realizaron sus servicios en la Municipalidad de Malacatán no se sienten del todo satisfechos, debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos con relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, debido a que el usuario espera una atención adecuada en aspectos de una buena atención de calidad. En conclusión en la investigación se obtuvo un nivel de correlación de Rho de Spearman: $Rho = 0.753$, y un Sig. Bilateral = 0.000, demuestra que se tiene una correlación altamente significativa entre Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en los servicios de Municipalidad de Malacatán San Marcos, y entre la Fiabilidad y satisfacción del cliente en los servicios de Municipalidad de Malacatán San Marcos existe correlación de Rho de Spearman: $Rho = 0.692$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$).

El aporte de esta tesis reforzó a la investigación con relación a ambas variables que son calidad de servicio y satisfacción del cliente, y en sus conclusiones nos dio a conocer que existe una correlación altamente significativa entre las dos variables.

Di Ciano (2013), Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires – Argentina; para optar al título de Magister en Dirección de Empresas con su tesis titulada, *Calidad de servicio y Satisfacción del Cliente del Servicio de Licencias de conducir de la Municipalidad de la Plata*. El objetivo principal de la investigación ha sido planteado para evaluar el nivel de satisfacción e identificar si la Calidad del servicio que se presta en la dirección operativa de licencias de conducir de la Municipalidad de la Plata cumple con las expectativas de los usuarios. Las teorías utilizadas para establecer la investigación fueron conformadas por Álvarez, M. (1998); Asensio, P. (2008); Badia A. (1999); Bernillon, A. y Cerutti, O. (1989); Deming WE. (1989); Dona Bedian, a. (1991) en su variable Satisfacción del cliente en su servicio. La metodología que se empleo es de tipo exploratoria y de naturaleza cuantitativa, la población de estudio estuvo compuesta por 654.324 habitantes y una muestra de 250 personas, se utilizó el programa de SPSS, nos da a conocer que se desprende en la gran mayoría de las dimensiones, el servicio de Licencia de Conducir que brinda la Municipalidad de la Plata, alcanzan las expectativas que los usuarios tenían al solicitar el servicio, sin embargo se debe tener en cuenta que los usuarios llegan con baja expectativas. En conclusión en la investigación se obtuvo como resultado un Chi cuadrado $X^2 = 3.186$; Sig. (Bilateral) = 0.031; ($p \leq 0.05$), demuestra que se tiene una correlación significativa entre Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de Licencias de conducir de la Municipalidad de la Plata.

El aporte de esta tesis reforzó la investigación con respecto a las dimensiones que tiene la variable calidad de servicio, que los usuarios llegaron con baja expectativas y que depende mucho de la atención que les brindo los trabajadores para que se sientan satisfechos con lo requerido.

Rojas (2015). Universidad de Chile, Santiago - Chile; para obtener el grado de Magister en Gestión Públicas hizo la tesis titulada, *Un Modelo de Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad de Lo Prado: Análisis de los Servicios entregados en Edificios Consistorial y Desarrollos Social*. El objetivo General se desarrolló para identificar los factores de la organización que influye en la calidad Servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que

entrega la Municipalidad, de modo que apoye la gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social. Las teorías que se utilizaron en la investigación fue conformada por Hofman, K. y Bateson, J. (2002); Kotler, P., Bowem, J. y Makens, J. (2005) en la variable calidad de servicio, de igual modo Zeithaml, V. Parasumaran, A y Berry, L. (1993); Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002); Martines-Tur, V., Peiro, J. y Ramos, J. (2001); Van, R. y Del Pino. (2009) en su variable satisfacción del cliente. La metodología utilizada es de tipo descriptivo, la población de estudio fue compuesta por todos los pobladores de la municipalidad de Lo Prado y con una muestra de 340 usuarios, en la escala de Likert, fue utilizado el programa SPSS. En los resultados obtenidos se observó que el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción distanciándolo a lo menos 0,20 puntos con respecto a los otros factores que intervienen en la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que el municipio debe invertir. En conclusión en la investigación se obtuvo un nivel de correlación de Rho de Spearman: $Rho = 0.6.09$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), demuestra que se tiene una correlación moderada entre Calidad de servicio y Satisfacción de usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad de Lo Prado y también se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.525$ y un Sig. Bilateral = 0.000, demuestra que se tiene una correlación moderada entre los elementos tangibles y Satisfacción de usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad de Lo Prado.

El aporte de esta tesis es que en sus conclusiones que se obtuvieron se pudo observar la correlación que tiene en sus variables y en sus dimensiones saber en qué está fallando para poder dar solución al problema.

A nivel nacional:

Inca (2015). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú; para poder conseguir el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresa hizo una tesis titulada *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de

Pachuca, 2015. Las teorías en las que se integró esta investigación son por los autores Sosa, P. (2006); Sangüesa, S. (2006); Ruiz, O. (2001) de la variable independiente Calidad de Servicio, de igual manera, Curzel (2008); Oliver, R. (1997) de la variable dependiente Satisfacción de los usuarios. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional – transaccional, la población de estudio estuvo formada por 2919 personas, entre las edades de 25 a 44 años, teniendo una muestra de 339 usuarios que fueron encuestados, en la escala de Likert, los datos fueron procesados por el programa SPSS. En concluirían esta tesis nos da como resultados estadísticos Rho de Spearman: $Rho = 0.734$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), afirmando que existe una relación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, y en una de sus dimensiones que tiene una correlación de Rho de Spearman: $Rho = 0.607$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$).

El aporte de esta tesis reforzó a la investigación en la relación que tienen ambas variables según los resultados de Rho sperman y que en su conclusión existió una relación positiva moderada, ya que de esta manera nos ayudó con los resultados de ambas variables.

Aznaran (2016). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú; para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración hizo una tesis titulada *Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir*. El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital del Porvenir, en la satisfacción del usuario. Sus teóricos los conformaron los autores Parasuraman, A., Zeithlam, V., y Berry, L. (1993); Morales, S. (2003) de la variable independiente calidad de servicio, mientras que, Horovitz, J., Jurguens y Panak, M. (1993); Gary, A y Philip, K. (2013) de la variable dependiente satisfacción del cliente. Su metodología que utilizó fue de tipo transversal descriptivo no experimental, con una población de estudio que estuvo compuesta por 164931 personas, logrando una respuesta de 80 de ellos, en la escala de Likert, los datos fueron procesados con el programa SPSS. En conclusión se obtuvo como resultado de Rho de Spearman: $Rho = 0.803$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) respecto a la relación que existe entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario, y en la dimensiones con la variable satisfacción de servicio se tuvo los siguientes resultados Rho

de Spearman: $Rho = 0.755$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), entre la capacidad de respuestas en la Satisfacción del Usuario y Rho de Spearman: $Rho = 0.799$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), entre los elementos tangibles en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir. Demostrando en la investigación que están estrechamente relacionados y que la calidad de servicio en la satisfacción del usuario es favorable ya que la mayoría de clientes se encuentran satisfechos.

El aporte de esta tesis nos ayudó para reforzar en la investigación debido a que las encuestas pudieron guiar como modelo para el instrumento.

Brachowicz (2011). Universidad Católica del Perú, Perú; para poder obtener el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gobierno con mención en Política Pública y Gestión Publica hizo una tesis titulada: *La Calidad del Servicio y Satisfacción de Atención al Ciudadano en las Audiencias Vecinales de la Municipalidad de Miraflores para la generación de Valor Publico*. El objetivo general de la investigación es comprender el funcionamiento de las políticas de atención al ciudadano para la Satisfacción en las audiencias vecinales de la Municipalidad de Miraflores. Las teorías que se utilizaron para esta investigación fueron conformadas por los autores Sanz, A. (2006); Olías, B. (2001); Mokate, M. (2000); Moore, M. (1998) en su variable el servicio de atención al ciudadano. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, con una población de 2050 personas de la audiencia vecinal. En esta investigación los elementos y procesos de la política de atención al ciudadano de las audiencias vecinales que contribuyen a la generación de valor público, son la transparencia de la práctica que impide que se genere situaciones fuera del marco de la ley y sensibiliza al ciudadano respecto a la necesidad de respetar las normas y las instituciones públicas. Las políticas de atención al ciudadano en la Municipalidad de Miraflores consiste en procedimientos efectivos y eficientes, pero la comunicación no logra la satisfacción de los vecinos al no tener los resultados planteados y esto se debe a que los funcionarios trabajadores no tienen estabilidad laboral. En conclusión tuvo como resultado de su investigación el Chi cuadrado $X^2 = 4.197$; Sig. (Bilateral) = 0.041; ($p \leq 0.05$), entre Calidad de servicio para la Satisfacción del Cliente de Los Ciudadano en las Audiencias Vecinales de la Municipalidad de Miraflores.

El aporte de esta tesis ayudo a la exploración, debido a que fue de vital importancia en el marco teórico de la variable de calidad de servicio y satisfacción del cliente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Para la variable I: Calidad de Servicio

En la actualidad se ha definido una gran variedad de teorías sobre la calidad de servicio por distintos autores. En la presente investigación se dará a conocer las distintas teorías que explican y definen el tema:

Al respecto existen muchas definiciones con respecto a la calidad de servicio, en este mismo orden, Douglas y Bateson (2012). Los autores definen la calidad de servicio como una actitud formada por medio de la evaluación de un desempeño, para ello se debe analizar y distinguir primero la calidad de servicio de la satisfacción del cliente desde una medida específica de las operaciones a corto plazo, ya que estos dos conceptos se encuentran entrelazados, de tal manera que la satisfacción ayuda a los consumidores durante la revisión de las percepciones de la calidad de servicio. El autor menciona 5 dimensiones que son del modelo SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman y Berry).

Fiabilidad: Refleja la congruencia y confiabilidad del desempeño de una empresa. Cumplen con las promesas, solucionan los problemas, cumplir con el servicio brindando una buena atención y evitan errores.

Seguridad: se refiere a la competencia de la empresa, la amabilidad que ofrecen los empleados al cliente y la seguridad que brindan al realizar sus operaciones.

Elementos Tangibles: compara las expectativas del consumidor con la percepción del consumidor en cuanto a la capacidad de la empresa para manejar su tangibilidad, estos consisten en una variedad de objetos, como arquitectura, diseños, escritorios, etc. Y la

presentación del personal de la empresa. Este componente es bidimensional, ya que se centran en equipos e instalaciones y lo otro en lo personal y los materiales de comunicación.

Capacidad de respuesta: Se refiere a la voluntad y/o disposición de los empleados al momento de proporcionar un servicio en el tiempo asignado, la rapidez y experiencia a la hora de responder o dar información al cliente, estar siempre dispuesto al cliente.

Empatía: Es la capacidad de experimentar los sentimientos de otros como propios, consiste en ponerse en lugar del cliente. La empresa empática comprende las necesidades del cliente colocando sus servicios a su alcance. (p. 319 – 325).

Por otro lado, Prieto (2014). Define calidad de servicio como el proceso de cambios que compromete a todas las organizaciones entorno a valores, actitudes y comportamiento a favor del cliente de la empresa. La razón es que todos y cada una de las personas son clientes, usuarios de distintos servicios o productos logrando de esa manera la experiencia ya sea positiva o negativa de la atención que se ha logrado obtener. Todo el personal de la empresa o institución son representantes y proyectan al usuario, reflejando en la su personalidad, su carácter y su estilo de vida, haciendo sentir único en el sector a los clientes. Con la calidad en el servicio hará que los usuarios se sientan a gusto, porque brindan comprensión e información con base en el conocimiento del público, empresa, de los servicios o productos que se ofrece. También afirma que el gerente de la empresa es el cliente o usuario. Para el autor Las empresas tienen dos formas determinantes muy diferentes que se combinan para lograr la excelencia en el servicio ellos son los siguientes:

Eficiencia en el servicio: para mejorar el uso de los recursos (humanos, técnicos, físicos, etc.), hacer las cosas bien hechas, tener una clara visión interna, hacer mejor lo que debemos hacer.

Efectividad en el servicio: para alcanzar los objetivos, cumplir la misión de la empresa en todo momento, hacer las cosas adecuadas para alcanzar resultados esperados, tener clara visión externa, poseer estrategias para triunfar en el entorno cambiante. (p. 129 - 131).

Para el autor Villa (2014). La calidad en el servicio incluye las características de un producto o servicio que pueden permitir la satisfacción del cliente y/o ciudadanos. En la actualidad esta es una verdadera ventaja competitiva de una organización, ya que de esa manera se ve reflejado el compromiso de los que integran una institución orientada a brindar el mejor servicio al cliente. La calidad de servicio es una de muchas variables que se utiliza en la actualidad para satisfacer las demandas y necesidades del de los clientes. Según el autor las condiciones para presentar un modelo de servicio incluyen los siguientes aspectos:

Accesibilidad: Diseño físico del área y acceso adaptados.

Área de atención: la ventanilla o departamento disponible.

Rotulación: indicaciones y letreros para identificar cada servicio.

Recursos humanos: disponibilidad de personal suficiente en cada área.

Recursos materiales: equipos, materiales y documentación (formulario).

Horarios: adecuada a la necesidad del usuario e indicando en la entrada. (p. 80 – 86).

Para la variable II: Satisfacción del cliente

Al respecto a esta variable existen varias definiciones por diferentes autores en ese mismo orden, Prieto (1014).“La satisfacción del cliente es importante, porque es la única manera en la que una organización puede crecer y sobrevivir, porque un cliente satisfecho regresa y vuelve a adquirir el producto o servicio y de esa manera recomiende a otras personas, ya que es la única forma de que la empresa tenga ingresos para pagar los salarios. La actitud frente al cliente crea un compromiso personal y mediante el servicio se marca la diferencia en el mercado”. Para el autor un cliente satisfecho es igual a:

Comprensión del cliente: conocer sus necesidades, inquietudes, apetencias, deseos, dudas, etc.

Estrategia del servicio al cliente: diseñar las mejores opciones para lograr se satisfacción total.

Empleados enfocados hacia el cliente: capacitar a los empleados con técnicas y formas de ofrecerles los mejores momentos durante el servicio.

Sistema y métodos dirigidos al cliente: la organización debe actuar proponiendo mejoras en el proceso de calidad, costo, entrega y rapidez en el servicio. (p. 145 – 146).

Para Douglas, H y Bateson (212). La satisfacción del cliente es uno de los campos más estudiados desde la perspectiva histórica. Sin cliente la empresa de servicio no tiene motivo para existir. Todas las organizaciones que brindan servicio deben de medir la satisfacción del cliente, no se debería esperar que los clientes realicen un reclamo para que recién se pueda detectar un problema en el servicio, o determinar el avance de la empresa basándose en la cantidad de quejas obtenidas. Los autores también explican que la satisfacción del cliente es aquella en la que se comparan la expectativa del cliente con sus percepciones del cliente con respecto al contacto real del servicio. La comparación de estos componentes se basa en las empresas que aplican el marketing llamado el modelo de rectificación de la expectativa. (p. 288 – 289).

Según Renata (2010). Las empresas de éxito permanecen en el mercado creciendo y desarrollándose. Basándose a lo que dice Levittello se debe a que consideran la industria como un proceso de satisfacción de cliente y no de producción de bienes. Porque los clientes son los que aseguran el futuro de la empresa, no hay ningún factor tan decisivo como este, por lo tanto es de prioridad para la exigencia de los clientes en primer lugar para asegurar la supervivencia y los estándares esperados por el cliente. (p. 99).

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?

Problema específico

¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?

1.5. Justificación del estudio

La ciencia como en todo conocimiento nos exige justificar el desarrollo de las sustentaciones de la investigación, por lo que es muy necesario justificar la presente investigación.

Justificación teórica:

Esta investigación pretendió comprobar si los conceptos de las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente que fueron definidas por los autores Douglas, H. Y Bateson, J. en su libro Marketing de Servicios, Conceptos, estrategias y casos, donde explico que la calidad de servicio es una actitud formada por medio de la evaluación del desempeño y para poder lograr la satisfacción del cliente y del autor Prieto, H. con su libro Gerencia del Servicio la Clave para ganar a todos explica la importancia de la satisfacción del cliente en una organización. Con la explicación de estos autores se demostró la relación que existió entre las dos variables.

Justificación Práctica

Esta investigación fue relevante por cuanto importa información valiosa, permitió encontrar soluciones a las dificultades que surgen en el área de trámite documentario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, por una falta de Calidad de Servicio en la atención, lo que está afecto la satisfacción del cliente o usuario, dañando y perjudicando la institución.

Justificación Metodológica

Esta investigación fue relevante por cuanto contribuyo la creación y diseño de dos instrumentos de medición, para la variable calidad de servicio y para la variable satisfacción del cliente, de los cuales sirvió de soporte para emplearla en otras investigaciones, para el reconocimiento de datos observables y representen variables que el investigador requiera, en el cual nos genera conocimientos que permitió seguir los procesos

de exploración, de tal modo que pudieron ser adaptables en otros espacios en los cuales sea necesaria la medición de las variables.

Justificación social

La siguiente investigación fue contribuir a que el área de trámite documentario y la municipalidad tomo en cuenta la importancia de la calidad de servicio que se les brindo a los ciudadanos, en cuanto a éste se tuvo la satisfacción del cliente, con la finalidad de disminuir y evitar los reclamos. Cuando se logre la calidad de servicio el beneficio no solo será para el cliente sino también para la institución.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Hipótesis específico

Existe relación entre fiabilidad y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Existe relación entre seguridad y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 17.

Existe relación entre la empatía a y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

1.7. Objetivo

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre Calidad de Servicio y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Objetivo específico

Determinar la relación que existe entre fiabilidad y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación recluta las características de un diseño no experimental transversal, por lo que no se puede manipular las variables.

Hernández, R. (2010). Nos señala que “la investigación no experimental son estudios que se ejecutan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su contexto natural para posteriormente poder analizarlos. La investigación no experimental es transaccional o llamada también transversal, de la cual, recopila datos en un momento único, siendo su intención describir variables y examinar su acontecimiento e interrelación en un momento dado” (p.149 – 151).

Según (Sampieri, Metodología de la investigación, 2010). El diseño de investigación, responde al diseño no experimental, descriptivo correlacional– transaccional.

Considerando el tipo de investigación y los objetivos planteados se determinó No experimental, porque no existe manipulación activa de alguna variable, transaccional; puesto que la recolección de información se va a hacer en un solo momento y en un tiempo único que es en el año 2017; correlacional, porque se busca establecer la relación de las variables.

2.2. Variables, operacionalización

Hernández, R. (2013). Define que “una variable es una característica de fenómenos, formas físicas, hechos u otros seres vivos que se puede cambiar y cuya diferenciación es susceptible de medirse u observarse” (p. 86).

VARIABLE 1 Calidad de Servicio: Para Douglas, H y Bateson, J. (2012) nos da entender que la calidad de servicio es la actitud formada por medio de la evaluación de un desempeño.

VARIABLE 2 Satisfacción del Usuario: Para Prieto, H. (1014) la satisfacción del usuario nos dice que es importante, ya que es la única manera en la que una organización puede crecer y sobrevivir, porque un cliente satisfecho regresa y vuelve a adquirir el producto o servicio y de esa manera recomiende a otras personas.

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio

	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Calidad de servicio	Douglas y Bateson (2012). Los autores definen la calidad de servicio como una actitud formada por medio de la evaluación de un desempeño, para ello se debe analizar y distinguir primero la calidad de servicio de la satisfacción del cliente desde una medida específica de las operaciones a corto plazo, ya que estos dos conceptos se encuentran entrelazados, de tal manera que la satisfacción ayuda a los consumidores durante la revisión de las percepciones de la calidad de servicio. El autor menciona 5 dimensiones que son del modelo SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman y Berry).	Para medir la variable Calidad de servicio se empleará una escala ordinal/ escala de Likert, basado y adaptado del modelo SERVQUAL, conformado por 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Fiabilidad	Cumplimiento de Promesas	Ordinal
				Solución de Problemas	
				Cumplimiento del Servicio	El cuestionario o está compuesto por 22 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Seguridad	Información clara y precisa	
				Percepción del servicio	
				Puntualidad en el servicio	
			Elementos Tangibles	Nivel de deseo de ayuda al cliente	
				Rapidez en el servicio	
				Amabilidad	
			Capacidad de Respuesta	Confiable	
				Formación	
				Compresión	
			Empatia	Preocupación por los usuarios	
				Tención personalidad	

Tabla 2:

Operacionalización de la variable satisfacción del cliente

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA
satisfacción del cliente	Prieto (1014). “La satisfacción del cliente es importante, porque es la única manera en la que una organización puede crecer y sobrevivir, porque un cliente satisfecho regresa y vuelve a adquirir el producto o servicio y de esa manera recomienda a otras personas, ya que es la única forma de que la empresa tenga ingresos para pagar los salarios. La actitud frente al cliente crea un compromiso personal y mediante el servicio se marca la diferencia en el mercado”.	Para la presente investigación La definimos a partir de sus 3 dimensiones, del cual se dará uso de un cuestionario medida a través de una escala ordinal/ escala de Likert.	Comprensión del cliente	Necesidades	Ordinal
				Inquietudes	
				Apetencias	
				Deseos y Dudas	
			Estrategias al servicio del cliente	Atención personalizada	El cuestionario está compuesto o por 30 ítems de opción múltiple:
				Personal preparado	
				Servicios adaptados	
			Empleados Enfocados Hacia el cliente	Solución de quejas	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Servicio esperado	
				Servicio mejorado	

2.3. Población y muestra

Población finita: Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador. Según Arias (2006).

En la presente investigación, La población a inferir estará conformada en promedio por 5476 usuarios por mes que se atienden en el área de trámite documentario de Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

La población objetivo de estudio, está conformada por los pobladores que se atendieron del mes de enero a mayo del 2017 en el área de trámite documentario.

Muestra

Formula

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1)E^2 + Z_1^2 * p * q}$$

Resultado

$$n = \frac{5476 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(5475.8 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 359$$

Simbología

DATOS

N	Población	5476
p	probabilidad	50%
q = (1-p)	probabilidad del fracaso	50%
z	nivel de confianza	1.96
e	error de estimación	0.05
n	muestra	359

Criterio de inclusión

Está conformada por los pobladores que se atendieron del mes de enero a mayo del 2017 en el área de trámite documentario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Criterio de exclusión

Las personas que no se atendieron en las fechas de enero a mayo del 2017 en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Tipo de estudio

El tipo de estudio es descriptivo-correlacional

Lo que queremos obtener al realizar este tipo de estudio es la relación que existe entre las dos variables que tenemos que son: calidad de servicio y satisfacción del usuario

2.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para Hernández et al. (2014), el instrumento de medición es un recurso utilizado por los investigadores con el propósito de obtener información o datos referentes a la variable.

Para esta investigación se obtuvo como técnica la encuesta, tomando en cuenta el instrumento de medición que es el cuestionario de preguntas de la encuesta, cuya misma fue diseñada para las variables e indicadores con preguntas cuya medida se realizara a través de la escala de Likert, el cual es un método que permite medir tanto el grado positivo, como el grado neutral y el grado negativo de cada enunciado o ítem.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Validación y Confiabilidad de Instrumento

Validez:

Hernández, Fernández & Baptista (2010). Según los autores “la validez en términos frecuentes, se refiere al grado que un instrumento realmente puede medir la variable que requiere evaluar” (p. 204).

La validación de instrumentos se adquiere a través del juicio de especialistas, de los cuales son 2 metodólogos y 3 temático, actividad que se ejecutó en todo el ciclo de la investigación, con el fin único de su evaluación, teniendo en cuenta las Correcciones que tuvieron lugar para de esta forma avalar la calidad y evidencia del modelo.

El análisis de confiabilidad del instrumento de investigación, se hará a través del Coeficiente Alfa de Cron Bach, el cual es un medio que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, por ello la universidad exige tener una Confiabilidad de 0.70.

Tabla 3

Validación por juicio de expertos de la primera variable: Calidad de Servicio

VARIABLE – CALIDAD DE SERVICIO						
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	
CALIDAD	80	75	80	70	74	379
OBETIVIDAD	80	75	80	70	74	379
PERTENENCIA	80	75	80	70	72	377
ACTUALIDAD	80	75	80	70	72	377
ORGANIZACIÓN	80	75	80	70	72	377
SUFICIENCIA	80	75	80	70	74	379
INTENCIONALIDAD	80	75	80	70	72	377
CONSISTENCIA	80	75	80	70	72	377
COHERENCIA	80	75	80	70	72	377
METDOLOGIA	80	75	80	70	72	377
TOTAL						3776

$$CV = \frac{3776}{10 * 5} \%$$

$$CV = \frac{3776}{10 * 5} = 75.52\%$$

El promedio de validación en general fue de 75.52%, quedando como resultado que el instrumento es aplicable porque se ubica en el rango 61 a 80%.

Tabla 4

Validación por juicio de expertos de la segunda variable: Satisfacción del cliente.

VARIABLE – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	-
CALIDAD	80	75	80	70	72	377
OBETIVIDAD	80	75	80	70	72	377
PERTENENCIA	80	75	80	70	72	377
ACTUALIDAD	80	75	80	70	74	379
ORGANIZACIÓN	80	75	80	70	74	379
SUFICIENCIA	80	75	80	70	74	379
INTENCIONALIDAD	80	75	80	70	72	377
CONSISTENCIA	80	75	80	70	72	377
COHERENCIA	80	75	80	70	72	377
METDOLOGIA	80	75	80	70	72	377
	TOTAL					3776

$$CV = \frac{3776}{10 * 5} \%$$

$$CV = \frac{3776}{10 * 5} = 75.52\%$$

El promedio de validación en general fue de 75.52%, quedando como resultado que el instrumento es aplicable porque se ubica en el rango 61 a 80%.

Tabla 5

Fiabilidad de la variable: Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,898	22

En los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.898 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Calidad de Servicio que se realizó a 359 usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Tabla 6

Fiabilidad de la variable: Satisfacción del Cliente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,912	30

En los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.912 de confiabilidad en el cuestionario de la variable satisfacción del cliente que se realizó a 359 usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho.

2.5. Métodos de análisis de datos

Entre los niveles de obstáculo de la presente investigación se ejecutará una estadística inferencial, en la cual consiste en estudiar cómo sacar las conclusiones generales para toda la población desde el estudio de una muestra y el nivel de fiabilidad o significancia de los resultados alcanzados. Particularmente está conformada por las siguientes pruebas: Prueba de correlación, nos indica el ímpetu y alineación de una relación lineal y proporcionalidad entre las dos variables estadísticas.

Se utilizará el programa SPSS 22.0 para ejecutar los gráficos y tablas de frecuencia para los análisis descriptivos.

Para las pruebas inferenciales se utilizará la prueba de normalidad y prueba de correlación Pearson y Rho Spearman de acuerdo a la correspondencia de los datos.

2.6. Aspectos éticos

Los datos alcanzados estarán tomados con absoluta aprobación y asentimiento, sin condicionar las repuestas.

Se está considerando como aspecto ético las normas **APA** como el factor confiable para llegar a demostrar la factibilidad de la tesis.

Asimismo, se aplicará el software del turnitin, en el cual validará nuestra investigación con un menor del 25% para confirmar la fiabilidad y aprobación de nuestra investigación. Las informaciones conseguidas serán tratadas con absoluta prudencia y resguardando la identidad de los encuestados.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción

En este capítulo se describen los resultados obtenidos de la investigación haciendo uso de las dimensiones, indicadores mencionados en secciones anteriores.

Tabla 7

Calidad de servicio y satisfacción del cliente

Calidad de servicio (v1)	Satisfacción del cliente (v2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno	Muy bueno		
Malo	3,1%	0,3%	0,0%	3,3%	Rho= 0.708** Sig. (bilateral) = 0.000
Regular	28,1%	1,1%	0,3%	29,5%	
Bueno	3,6%	26,7%	21,7%	52,1%	
Muy bueno	0,0%	10,0%	5,0%	15,0%	
Total	34,8%	38,2%	27,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

INTERPRETACIÓN En la tabla 7, se puede afirmar de manera independiente en el cual los clientes mencionan que la calidad de servicio es BUENA en un 52.1%, y la satisfacción de los cliente es BUENA en un 38.2%.

El objetivo general es determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho y en la Tabla 07 nos muestra que cuando, la calidad de servicio es MUY BUENA, la satisfacción del cliente también es MUY BUENA en un 5.0%. En cambio, cuando la calidad de servicio es BUENA, la satisfacción del cliente también es BUENA en un 26.7%; y por último cuando la calidad de servicio es REGULAR, la satisfacción al cliente también es REGULAR en un 28.1%.

Considerando la siguiente escala de cuatro categorías por cuartiles para la correlación de Spearman: nula o escasa (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado de $Rho = 0.708^{**}$, corresponde a una correlación fuerte. Por lo tanto se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de

Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.708^{**}$ y un Sig. Bilateral = 0.000, demuestra que se tiene una correlación altamente significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 8

Fiabilidad y satisfacción del cliente

Fiabilidad (V1D1)	Satisfacción del cliente (v2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno	Muy bueno		
Malo	17,3%	0,6%	0,0%	17,8%	Rho= 0.906**
Regular	17,0%	15,9%	0,3%	33,1%	
Bueno	0,6%	19,8%	7,5%	27,9%	Sig. (bilateral) = 0.000
Muy bueno	0,0%	1,9%	19,2%	21,2%	
Total	34,8%	38,2%	27,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación.

INTERPRETACIÓN En la tabla 8, se puede afirmar de manera independiente en el cual los clientes mencionan que la fiabilidad es REGULAR en un 33.1%, y la satisfacción de los clientes es BUENA en un 38.2%.

El primer objetivo específico es determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho y en la Tabla 08 nos muestra que cuando, la fiabilidad es MUY BUENA, la satisfacción del cliente también es MUY BUENA en un 19.2%. En cambio, cuando la fiabilidad es BUENA, la satisfacción del cliente también es BUENA en un 19.8%; y por último cuando la fiabilidades REGULAR, la satisfacción al cliente también es REGULAR en un 17.0%.

Considerando la siguiente escala de cuatro categorías por cuartiles para la correlación de Spearman: nula o escasa (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado de $Rho = 0.906^{**}$, corresponde a una correlación perfecta. Por lo tanto se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de

Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.906^{**}$ y un Sig. Bilateral = 0.000, demuestra que se tiene una correlación altamente significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los clientes en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 9

Seguridad y satisfacción del cliente

Seguridad (V1D2)	Satisfacción del cliente (v2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy malo	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	Rho= 0.572** Sig. (bilateral) = 0.000
Malo	14,5%	0,6%	0,3%	15,3%	
Regular	19,2%	9,2%	16,7%	45,1%	
Bueno	0,3%	14,5%	6,1%	20,9%	
Muy bueno	0,0%	13,9%	3,9%	17,8%	
Total	34,8%	38,2%	27,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación.

INTERPRETACIÓN En la tabla 9, se puede afirmar de manera independiente en el cual los clientes mencionan que la seguridad es REGULAR en un 45.1%, y la satisfacción de los clientes es BUENA en un 38.2%.

El segundo objetivo específico es determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los clientes en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho y en la Tabla 09 nos muestra que cuando, la seguridad es MUY BUENA, la satisfacción del cliente también es MUY BUENA en un 3.9%. En cambio, cuando la seguridad es BUENA, la satisfacción del cliente también es BUENA en un 14.5%; y por último cuando la seguridad es REGULAR, la satisfacción al cliente también es REGULAR en un 19.2%.

Considerando la siguiente escala de cuatro categorías por cuartiles para la correlación de Spearman: nula o escasa (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado de $Rho = 0.572^{**}$, corresponde a una correlación moderada. Por lo tanto se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de

Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.572^{**}$ y un Sig. Bilateral = 0.000, demuestra que se tiene una correlación altamente significativa entre la seguridad y la satisfacción de los cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 10

Elemento Tangibles y satisfacción del cliente

Elemento tangible (V1D3)	Satisfacción del cliente (v2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy malo	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	Rho= 0.420** Sig. (bilateral) = 0.000
Malo	14,8%	1,1%	2,2%	18,1%	
Regular	17,8%	8,4%	17,8%	44,0%	
Bueno	1,7%	19,5%	3,9%	25,1%	
Muy bueno	0,0%	9,2%	3,1%	12,3%	
Total	34,8%	38,2%	27,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación.

INTERPRETACIÓN En la tabla 10, se puede afirmar de manera independiente en el cual los clientes mencionan que los elementos tangibles es REGULAR en un 44.0%, y la satisfacción de los clientes es BUENA en un 38.2%.

El tercer objetivo específico es determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho y en la Tabla 10 nos muestra que cuando, los elementos tangibles es MUY BUENA, la satisfacción del cliente también es MUY BUENA en un 3.1%. En cambio, cuando los elementos tangibles es BUENA, la satisfacción del cliente también es BUENA en un 19.5%; y por último cuando los elementos tangibles es REGULAR, la satisfacción al cliente también es REGULAR en un 17.8%.

Considerando la siguiente escala de cuatro categorías por cuartiles para la correlación de Spearman: nula o escasa (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte

o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado de $Rho = 0.420^{**}$, corresponde a una correlación moderada. Por lo tanto se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.420^{**}$ y un Sig. Bilateral = 0.000, demuestra que se tiene una correlación altamente significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los clientes en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 11

Capacidad de respuestas y satisfacción del cliente

Capacidad de respuestas (V1D4)	Satisfacción del cliente (v2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno	Muy bueno		
Malo	3,3%	0,3%	0,0%	3,6%	Rho= 0.581** Sig. (bilateral) = 0.000
Regular	27,6%	10,3%	9,5%	47,4%	
Bueno	3,9%	21,4%	14,5%	39,8%	
Muy bueno	0,0%	6,1%	3,1%	9,2%	
Total	34,8%	38,2%	27,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 11, se puede afirmar de manera independiente en el cual los clientes mencionan que la capacidad de respuesta es REGULAR en un 47.4%, y la satisfacción de los clientes es BUENA en un 38.2%.

El cuarto objetivo específico es determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho y en la Tabla 11 nos muestra que cuando, la capacidad de respuesta es MUY BUENA, la satisfacción del cliente también es MUY BUENA en un 3.1%. En cambio, cuando la capacidad de respuesta es BUENA, la satisfacción del cliente también es BUENA en un 21.4%; y por último cuando la capacidad de respuesta es REGULAR, la satisfacción al cliente también es REGULAR en un 27.6%.

Considerando la siguiente escala de cuatro categorías por cuartiles para la correlación de Spearman: nula o escasa (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado de $Rho = 0.581^{**}$, corresponde a una correlación moderada. Por lo tanto se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.581^{**}$ y un Sig. Bilateral = 0.000, demuestra que se tiene una correlación altamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 12

Empatía y satisfacción del cliente

Empatía (V1D5)	Satisfacción del cliente (v2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno	Muy bueno		
Malo	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%	Rho= 0.582**
Regular	25,9%	1,4%	0,0%	27,3%	
Bueno	3,6%	14,2%	15,3%	33,1%	Sig. (bilateral) = 0.000
Muy bueno	2,2%	22,6%	11,7%	36,5%	
Total	34,8%	38,2%	27,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 12, se puede afirmar de manera independiente en el cual los clientes mencionan que la capacidad de respuesta es MUY BUENA en un 36.5%, y la satisfacción de los cliente es BUENA en un 38.2%.

El quinto objetivo específico es determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho y en la Tabla 12 nos muestra que cuando, la empatía es MUY BUENA, la satisfacción del cliente también es MUY BUENA en un 11.7%. En cambio, cuando la empatía es BUENA, la satisfacción del cliente también es BUENA en un 14.2%; y por último cuando la empatía es REGULAR, la satisfacción al cliente también es REGULAR en un 25.9%.

Considerando la siguiente escala de cuatro categorías por cuartiles para la correlación de Spearman: nula o escasa (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado de $Rho = 0.582^{**}$, corresponde a una correlación moderada. Por lo tanto se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.582^{**}$ y un Sig. Bilateral = 0.000, demuestra que se tiene una correlación altamente significativa entre la empatía y la satisfacción de los cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017. Del mismo modo se busca determinar la relación que existe entre cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía), con la variable satisfacción del cliente.

La limitación de la investigación es que se circunscribe al cliente que se atienden en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, por lo cual los resultados solo podrán ser inferidos a este grupo de usuarios. Además es necesario recordar que la Municipalidad de San Juan de Lurigancho es una institución pública, encarada de la gestión de su distrito, así como de la prestación de servicios de ámbitos local en su respectiva jurisdicción, y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de su comunidad.

El cuestionario utilizado fue preparado para la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Los resultados que se obtuvieron son válidos a través del juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo, tanto metodólogos como temáticos con un nivel de doctorado y magister, conocedores del tema, logrando certificar la calidad del instrumento basándose en los criterios de claridad, objetividad, pertinencia, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología; logrando alcanzar para la variable Calidad de servicio una validez de un 75.52% y luego de una prueba piloto se calculó la confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.898 y para la variable Satisfacción del cliente una validez de 75.52% y de la prueba piloto se calculó la confiabilidad del alfa de Cronbach con un 0.912.

El tipo de investigación es aplicada, porque trata de resolver problemas específicos; así mismo el nivel de investigación es descriptiva correlacional y el diseño de este trabajo de investigación es no experimental.

Los resultados nos muestran que los clientes de la municipalidad de San Juan de Lurigancho califican la Calidad de Servicio como buena en un 52.1%, pero se tiene un grupo que califica regular, situación que debe ser tomada en cuenta por los funcionarios de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Por otro lado se tiene que estos mismos usuarios indican que es bueno la Satisfacción del Cliente un 38.2%.

Pero si examinamos la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los clientes que consideran que la Calidad de servicio es Bueno con un 52.1% y los clientes que consideran que la Satisfacción del Cliente es buena con un 38.2%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.708$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una correlación altamente significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. Estos resultados son similares a los obtenidos por Chang, (2014) ($Rho=0.753$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe relación entre la Calidad de servicio y satisfacción del cliente en los servicio de Municipalidad de Malacatan San Marcos; y por otro lado los resultados obtenidos por Di Ciano, (2013) (Chi cuadrado $X^2=3.186$, Sig. (Bilateral)= 0.031; ($p \leq 0.05$); que demuestran que existe relación entre Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de Licencias de conducir de la Municipalidad de la Plata. Estos resultados son mayores a los de Rojas, (2015) ($Rho=0.609$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) demostrando que existe relación entre Existe relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad de Lo Prado. Por otro lado los resultados obtenidos por Inca, (2015) ($Rho= 0.734$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) demostrando con estos resultados la relación que existe entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Estos resultados son menores a los de Aznaran, (2016) ($Rho= 0.803$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) estos resultados demuestra que existe relación entre Calidad de Servicio en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir. Estos resultados nos muestra que existe

relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la diferentes municipalidades.

Analizando los resultados de las dimensiones de calidad de servicio en forma independiente se observa que en capacidad de respuesta tiene el más alto porcentaje con 39.8% de bueno, seguido de la dimensión de empatía con 33.1% de bueno, en la dimensión fiabilidad con 27.9 de bueno, por otro lado la dimensión de elementos tangibles con 25.1% de bueno y por último en la dimensión de seguridad con 20.9% de bueno, sin embargo todas la dimensiones están por debajo de la variable calidad de servicio que tiene un 52.1% de bueno. Por lo tanto el gerente de trámite documentario deberán mejorar sus indicadores sobre todo en el cumplimiento de las soluciones prometidas por parte de los trabajadores de la Municipalidad, ofrecer una buena atención en forma permanente a los usuarios.

Comparando estos resultados de la correlación con los obtenidos en los resultados de estudios previos tenemos que Rojas, (2015) encuentra que existe relación entre el elementos Tangibles y Satisfacción de usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión ($Rho=0.525$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)).y Aznaran, (2016) determina que existe relación entre la capacidad de respuestas en la Satisfacción del Usuario ($Rho=0.755$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)) y que también existe relación entre los elementos tangibles en la Satisfacción del Usuario ($Rho=0.799$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)).

V. CONCLUSIÒN

Dado los resultados de esta presente investigación, en base a la información de los clientes que se atiende en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017, se obtiene las siguientes conclusiones:

El presente estudio de investigación ha determinado que existe una correlación de $Rho = 0.708^{**}$ y un Sig. Bilateral = 0.000, demostrando que se tiene una correlación altamente significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los cliente y que cuando la calidad de servicio es regular, entonces la satisfacción del usuario es regular en 28.1% y los clientes que consideran cuando la calidad de servicio es buena, entonces la satisfacción del cliente es buena en 26.7%´.

Se obtuvo como resultados de la prueba estadística que existe una correlación altamente significativa $Rho = 0.906^{**}$ y un Sig. (Bilateral) = 0.000, entre fiabilidad y la satisfacción de los cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Esto se basa a que cuando la fiabilidad es regular, entonces la satisfacción del cliente es regular en 17.0% y los clientes que consideran cuando la fiabilidad es buena, entonces la satisfacción del cliente es buena en 19.8%.

Se determinó que existe una correlación altamente significativa $Rho = 0.572^{**}$ y un Sig. (Bilateral) = 0.000, entre seguridad y la satisfacción de los cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Esto se basa a que cuando la seguridad es regular, entonces la satisfacción del cliente es regular en 19.2% y los clientes que consideran cuando la seguridad es buena, entonces la satisfacción del cliente es buena en 14.5%.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa $Rho = 0.420^{**}$ y un Sig. (Bilateral) = 0.000, entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Esto se basa a que cuando el elemento tangible es regular, entonces la satisfacción del cliente es regular en 17.8% y los clientes que consideran cuando el elemento tangible es buena, entonces la satisfacción del cliente es buena en 19.5%.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa $Rho = 0.581^{**}$ y un Sig. (Bilateral) = 0.000, entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Esto se basa que cuando la capacidad de respuesta es regular, entonces la satisfacción del cliente es regular en 27.6% y los clientes que consideran cuando la capacidad de respuesta es buena, entonces la satisfacción del cliente es buena en 21.4%.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa $Rho = 0.582^{**}$ y un Sig. (Bilateral) = 0.000, entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Esto se basa a que cuando la empatía es regular, entonces la satisfacción del cliente es regular en 25.9% y los clientes que consideran cuando la empatía es buena, entonces la satisfacción del cliente es buena en 14.2%.

VI. RECOMENDACIONES

En consideración a los resultados adquiridos y las evidencias descubiertas bajo el contexto de fiabilidad y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017, se recomienda mejorar la fiabilidad hacia los clientes, con un mayor esmero en los indicadores cumplimiento de promesas y atención eficiente, estableciendo que el personal se encuentre calificado para atender las necesidades de las personas y dirigiéndose con respeto al usuario final, ya que muchas veces el personal contratado es joven, sin mucha experiencia ni capacitación.

Con respecto a la seguridad y la satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017, se recomienda mejorar en los indicadores seguridad y profesionalismo, debido que los usuarios insatisfechos han tenido una experiencia en el servicio no tan agradable donde la atención a su consulta ha sido de forma negativa.

Se recomienda fortalecer en la dimensión elementos tangibles y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017, teniendo en cuenta que es la dimensión con una correlación menor a todas se debe mejorar en equipos e instalaciones debido a que el espacio donde se realizan la atención no es lo suficiente para todas las personas que asiste a diario a requerir del servicio del municipio, ya que mucho de ellos se encuentran de pie, haciendo de su espera una experiencia desagradable. Otro de los indicadores que también se deben de mejorar es la apariencia del personal y no solo en su aspecto físico, sino que también ellos deben encontrarse capacitados en los temas que se manejan dentro de su área para que pueda brindar la información adecuada al usuario.

Se recomienda fortalecer y potenciar la capacidad de respuesta y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017, teniendo en cuenta que es la segunda dimensión que tiene una correlación menor en el indicador tiempo del servicio, aminorando el tiempo de espera de las personas que serán atendidas, contratando personal con experiencia para responder todas las dudas de manera rápida y precisa con una voz calidad y suave que transmita al usuario que es escuchado y

que están para brindarles solución a sus problemas e inconvenientes y que siempre estén con la disposición al brindar el servicio solicitado.

Se recomienda fortalecer y mejorar la empatía del personal que labora en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017, brindando una atención personalizada a los usuarios según el trámite que soliciten o por algún inconveniente que tengan, demostrando al usuario que son importantes de que los trabajadores se preocupan por darles el mejor servicio y que resuelvan su problema, también fortalecer el indicador horarios convenientes brindando una atención personalizada a los usuarios haciéndoles sentir de que ellos son importantes para la municipalidad y para los trabajadores.

En general se recomienda considerar que se refuercen todas las dimensiones de las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017, para que de esta manera se incremente la calidad del servicio, disminuyan los reclamos de los usuarios y también de esta manera el personal se encuentre más calificado para brindar una atención adecuada con una comunicación asertiva y así la insatisfacción del cliente sea la menos desagradables.

VII. REFERENCIAS

- Aznaran, M. (2016). *Influencia de la Calidad de Servicio en le Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir*. (Tesis para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5279/aznaranmeregildo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brachiwicz, A. (2011). *La Calidad del Servicio y Satisfacción de Atención al Ciudadano en las Audiencias Vecinales de la Municipalidad de Miraflores para la generación de Valor Publico*. (Tesis para obtener el Grado de Magister). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5766>
- Chang, J. (2014). *Calidad de Servicio y satisfacción al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Di Ciano, M. (2013). *Calidad de servicio y Satisfacción del Cliente del Servicio de Licencias de conducir de la Municipalidad de la Plata*. (Tesis para obtener el título de Magister en Dirección de Empresas). Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49805>
- Douglas, H. Y Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios, Conceptos, Estrategias y Casos*. D.F., México: Cengage Learning.
- Fernández, R. (marzo, 2013). *La administración del Estado y la municipalidad en Chile*. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México, (1-7). Recuperado de <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/rev/indice.htm?r=ius&n=32>
- Kotler y Keller (2015). *Gestión de calidad total: la calidad de servicio como herramienta de gestión*. (2^{da} ed.). México: Pearson Educación.
- Kotler y Armstrong (1995). *Fundamentos del marketing*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&pg=PA10&dq=la+satisfaccion+del+cliente+se

[gun+kotler&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwic9s6f-
OPWAhWJQyYKHezdB2YQ6wEIjAA#v=onepage&q=la%20satisfaccion%20del
%20cliente%20segun%20kotler&f=false](http://www.repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20AllcahuamanCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: S.A.DE C.V

Inca, M. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20AllcahuamanCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lascurain (2015). *La calidad de servicio y satisfacción del cliente en el curso de portugués en el centro de idiomas de S.J.L. en el año 2015*. (Tesis para obtener el grado de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima este, Perú.

Peñuelas, T. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (4^{da} ed.). México: Limusa.

Prieto, H. (2014). *Gerencia del Servicio la Clave para ganar a todos* (3ra ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe.

Renata, P. (2010). *Atención al Cliente*. Bogotá, Colombia: De la U.

Reguerra (2015). *Método y conocimiento: metodología de investigación*. (5^{era} ed.). Colombia: EAFIT.

Rojas, J. (2015). *Un Modelo de Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad de Lo Prado: Análisis de los Servicios entregados en Edificios Consistorial y Desarrollos Social*. (Tesis para

obtener el grado de Magíster en Gestión Pública). Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>

Rppnoticia. (5 de enero del 2015). *Impiden ingreso de trabajadores ediles de San Juan de Lurigancho*. Perú [archivo de video]. De https://www.youtube.com/watch?v=_0LCM_OwdVY

Rufino, T. (2016). *Metodología de investigación*. (6ª.ed.). Argentina: Patria Lanza.

Sampieri (2015). *Método y conocimiento: metodología de investigación*. (5ª ed.). México: Pearson Educación

Villa, J. (2014). *Manual de Atención al Cliente y Usuarios*. Barcelona, España: I.

Vargas y Quiñones (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* (3ª ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

Zeithaml, Parasuraman y Berry(1992). Modelo servqual de la calidad de la calidad de servicios. *Recuperado de:* <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos.

CUESTIONARIO

En el presente cuestionario vera una serie de preguntas relacionados con la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, que son relevantes para el desarrollo de la investigación.

Por favor marcar con una (X) tu respuesta según corresponda su punto de vista.

1: Nunca	2: Casi Nunca	3: A veces	4: Casi Siempre	5: Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

CALIDAD DE SERVICIO										
1. FIABILIDAD					Escala					
						1	2	3	4	5
01.	Los trabajadores de la Municipalidad cumplen lo prometido de acuerdo a los procedimientos establecidos.									
02.	Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas.									
03.	Los colaboradores realizan bien el servicio la primera vez.									
04.	Concluyen con el servicio en el tiempo prometido.									
05.	Los trabajadores tienen los registros libres de errores.									
2. SEGURIDAD					Escala					
06.	El comportamiento de los empleados infunde confianza en usted.									
07.	Usted se siente seguro de la información que le brindan los trabajadores.									
08.	Los trabajadores son amables con los clientes.									
09.	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los clientes.									
3. ELEMENTOS TANGIBLES					Escala					
10.	La Municipalidad tiene equipos de apariencias modernas.									
11.	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son atractivas y modernas.									
12.	La Municipalidad brinda los materiales suficientes para la presentación del servicio.									
13.	Los empleados tienen apariencia pulcra									
4. CAPACIDAD DE RESPUESTAS					Escala					
14.	Los empleados comunican cuando concluirá el servicio.									
15.	Los trabajadores ofrecen un servicio rápido.									
16.	Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar.									
17.	Los empleados nunca están demasiado ocupados.									
5. EMPATIA					Escala					
18.	Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada.									
19.	La Municipalidad tiene horarios convenientes para los usuarios.									
20.	La Municipalidad tiene empleados que brindan atención personalizada.									
21.	La Municipalidad se preocupa de los intereses de los usuarios.									
22.	Los trabajadores comprenden la necesidad de los usuarios.									

SATISFACCION DEL CLIENTE						
1. COMPRENSION DEL CLIENTE		Escala				
		1	2	3	4	5
01.	El trabajador tiene paciencia para escuchar las necesidades de los usuarios.					
02.	El trabajador atiende las necesidades del cliente.					
03.	Los trabajadores facilitan la atención de los usuarios en los trámites que realizan.					
04.	El cliente ya no tiene ninguna duda después de haber sido atendido.					
05.	Los empleados del Municipio resuelven todas las inquietudes de los usuarios.					
06.	Esta conforme el cliente de la atención e información que obtuvo del empleado.					
07.	La información brindada es la adecuada.					
2. ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE		Escala				
08.	Los empleados tienen contacto con las otras áreas de la municipalidad para dirigir correctamente al cliente.					
09.	La Municipalidad diseña procedimientos sencillos para el trámite de los usuarios.					
10.	El usuario está conforme con la atención recibida.					
11.	Los empleados de la municipalidad hacen todo lo posible para solucionar los problemas de los usuarios					
12.	Está conforme con el tiempo de espera de los documentos.					
13.	El usuario valora el servicio que le brindaron.					
14.	Los trabajadores se sienten valorados cuando el usuario les da un buen trato y le agradecen.					
3. EMPLEADOS ENFOCADOS HACIA EL CLIENTE		Escala				
15.	Es importante que los trabajadores sean capacitados para una mejor atención.					
16.	Los trabajadores muestran paciencia con los usuarios.					
17.	El trato recibido por los trabajadores de la municipalidad es cordial.					
18.	Usted es cortés con los empleados de la municipalidad.					
19.	Los usuarios se sienten seguros durante su gestión en el municipio.					
20.	Los trabajadores del municipio les dan confianza.					
21.	En general la municipalidad le inspira confianza.					
4. SISTEMA Y METODOS DIRIGIDOS AL CLIENTE		Escala				
22.	Se siente bien cuando lo atienden en el municipio.					
23.	Le brindan lo solicitado en su documentación.					
24.	Los trabajadores le entregan todos los documentos requeridos.					
25.	La entrega de documentos a ser tramitado es simple.					
26.	Se respeta los tiempos de entrega que le indicaron.					
27.	Los tiempos de demora para la entrega de documentos es el adecuado.					
28.	Todos los procesos de trámite demoran más de lo indicado.					
29.	La atención en información es rápida.					
30.	La entrega de documentos demora más de lo indicado.					

Anexo 02: Ficha técnica.

FICHA TECNICA

A. NOMBRE: Medición de la Calidad en el Servicio - SERVQUAL

B. OBJETIVO:

La presente investigación tiene como finalidad medir la calidad de servicio percibida, que brinda la Municipalidad de San Juan de Lurigancho mediante el modelo SERVQUAL.

C. AUTORES:

Parasuraman, Zeithamal y Berry, 1985.

D. ADAPTACION:

Adaptado por Pamela Hilario Peralta

E. ADMINISTRACIÓN Y DURACIÓN:

De manera individual y con una duración de 20 minutos

F. SUJETO DE ESTUDIO: Los clientes que adquieren de los servicios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho en el año 2017.

G. TÉCNICA: Encuesta

Anexo 03: Validación de Instrumentos.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Edinson Munguía L.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Doc. Inv.
 I.3. Especialidad del experto: Fre
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				81	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

Anexo



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 11 de 10 del 2017

80

Firma de experto informante

DNI: 07244062

Anexo



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Josue quin
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Dr. Ar
 I.3. Especialidad del experto: Dr.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

Anexo



ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE:

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 11 de 10 del 2017

80

Firma de experto informante
DNI: 07744062

Anexo



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: MESCUA FICHERO A, Augusto C.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV Lima Este
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario: Calidad del Servicio
 I.5. Autor del instrumento: Pamela Hilario Peralta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

Anexo



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 03 de Oct del 2017

.....
Firma de experto informante
DNI: 62929084

Anexo



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) MESQUITA FIGUEROA, Augusto César
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV Lima Este
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario: Satisfacción del cliente
 I.5. Autor del instrumento: Pamela Hilario Peralta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

Anexo



ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE:

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 03 de 04 del 2017

Firma de experto informante

DNI: 09925084

Anexo



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Florez Bolivar Juan
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTU UCV
- I.3. Especialidad del experto: Gestión pública
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

Anexo



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 03 de oct del 2017

80%


Firma de experto informante
DNI: 6352413

Anexo



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Flores Bolivar Juan
I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV
I.3. Especialidad del experto: Gestor Público.
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

Anexo



ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE:

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 05 de oct del 2017

80%

Firma de experto informante

DNI: 10381412



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Carolina Honor, Marco
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Temático / UCV
 I.3. Especialidad del experto: Temático
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Hilario Peralta Paula

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

Anexo



ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 03 de Oct del 2017

Firma de experto informante
DNI:

Anexo



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candia Monor, Marcos
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Temático / UCV
- I.3. Especialidad del experto: Temático
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: Hilario Trillo Tamela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

Anexo

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE:

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 03 de oct del 2017

Firma de experto informante
18080131

Anexo 04:MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES		VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?	Determinar la relación que existe entre Calidad de Servicio y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.	Existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.	CALIDAD DE SERVICIO	Definen la calidad de servicio como una actitud formada por medio de la evaluación de un desempeño, teniendo que distinguir la calidad de servicio de la satisfacción del cliente a corto plazo, durante la revisión de las percepciones de la calidad de servicio. Douglas, H y John, E. (2012).	FIABILIDAD	Cumplimiento de promesas	1
						Solución de problemas	2
						Cumplimiento del servicio	3
						Atención eficiente	4
						Ausencia de errores	5
					SEGURIDAD	Confianza	6
						Seguridad	7
						Cortesía	8
						Profesionalismo	9
					ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos	10
						Instalaciones	11, 12
						Apariencias	13
					CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición al brindar un servicio	14
						Rapidez	15
						Responden las expectativas	16
						Tiempo del servicio	17
					EMPATIA	Atención personalizada	18,19
						Horarios convenientes	20
						Preocupación por el usuario	21
						Comprensión	22

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES		VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
Problema específicos	Objetivo específicos	Hipótesis específicos	Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems
¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?	Determinar la relación que existe entre seguridad y satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.	Existe relación entre seguridad y satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	“Define que es la única manera en la que una organización puede crecer y sobrevivir, porque un cliente satisfecho regresa y vuelve a adquirir el producto o servicio y de esa manera recomienda a otras personas, ya que es la única forma de que la empresa tenga ingresos para pagar los salarios”. Prieto, H. (1014).	COMPRENSIÓN DEL CLIENTE	necesidades	1, 2,3
						inquietudes	4,5
						apetencias	6,7
¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?	Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.	Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.			ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE	Diseñar opciones	8,9
						Satisfacer al cliente	10, 11
						Valoración del servicio	12,13, 14
¿Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?	Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.	Existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.			EMPLEADOS ENFOCADOS HACIA EL CLIENTE	Capacitar al empleado	15,16
						Trato recibido	17,18
						confianza hacia el cliente	19,20, 21
¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017?	Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.	Existe relación entre la empatía y la satisfacción del cliente en el Área de Trámite Documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.			SISTEMA Y MÉTODOS DIRIGIDOS AL CLIENTE	Proceso de calidad	22, 23, 24
						entrega	25,26 ,27
						rapidez	28,29 ,30

Anexo 05: TABLA DE ESPECIFICACIONES: V2: satisfacción del cliente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PORCENTAJES
SATISFACCION DEL CLIENTE	COMPRENSIÓN DEL CLIENTE	necesidades	1,2,3	23.3%
		inquietudes	4,5	
		apetencias	6,7	
	ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE	Diseñar opciones	8,9	23.3%
		Satisfacer al cliente	10,11	
		Valoración del servicio	12,13,14	
	EMPLEADOS ENFOCADOS HACIA EL CLIENTE	Capacitar al empleado	15,16	23.3%
		Trato recibido	17,18	
		confianza hacia el cliente	19.20,21	
	SISTEMA Y MÉTODOS DIRIGIDOS AL CLIENTE	Proceso de calidad	22,23,24	30%
		entrega	25,26,27	
		rapidez	28,29,30	
		TOTAL		100%

Anexo 06: Encuesta resuelta por un usuario.

CUESTIONARIO

En el presente cuestionario vera una serie de preguntas relacionados con la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, que son relevantes para el desarrollo de la investigación.

Por favor marcar con una (X) tu respuesta según corresponda su punto de vista.

1: Nunca	2: Casi Nunca	3: A veces	4: Casi Siempre	5: Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

CALIDAD DE SERVICIO						
1. FIABILIDAD		Escala				
		1	2	3	4	5
01.	Los trabajadores de la Municipalidad cumplen lo prometido de acuerdo a los procedimientos establecidos.		X			
02.	Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas.			X		
03.	Los colaboradores realizan bien el servicio la primera vez.			X		
04.	Concluyen con el servicio en el tiempo prometido.			X		
05.	Los trabajadores tienen los registros libres de errores.		X			
2. SEGURIDAD		Escala				
06.	El comportamiento de los empleados infunde confianza en usted.		X			
07.	Usted se siente seguro de la información que le brindan los trabajadores.			X		
08.	Los trabajadores son amables con los clientes.			X		
09.	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los clientes.			X		
3. ELEMENTOS TANGIBLES		Escala				
10.	La Municipalidad tiene equipos de apariencias modernas.		X			
11.	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son atractivas y modernas.		X			
12.	La Municipalidad brinda los materiales suficientes para la presentación del servicio.				X	
13.	Los empleados tienen apariencia pulcra				X	
4. CAPACIDAD DE RESPUESTAS		Escala				
14.	Los empleados comunican cuando concluirá el servicio.				X	
15.	Los trabajadores ofrecen un servicio rápido.		X			
16.	Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar.			X		
17.	Los empleados nunca están demasiado ocupados.	X				
5. EMPATIA		Escala				
18.	Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada.	X				
19.	La Municipalidad tiene horarios convenientes para los usuarios.			X		
20.	La Municipalidad tiene empleados que brindan atención personalizada.	X				
21.	La Municipalidad se preocupa de los intereses de los usuarios.			X		
22.	Los trabajadores comprenden la necesidad de los usuarios.			X		

SATISFACCION DEL CLIENTE						
1. COMPRENSION DEL CLIENTE		Escala				
		1	2	3	4	5
01.	El trabajador tiene paciencia para escuchar las necesidades de los usuarios.		X			
02.	El trabajador atiende las necesidades del cliente.				X	
03.	Los trabajadores facilitan la atención de los usuarios en los trámites que realizan.			X		
04.	El cliente ya no tiene ninguna duda después de haber sido atendido.			X		
05.	Los empleados del Municipio resuelven todas las inquietudes de los usuarios.		X			
06.	Esta conforme el cliente de la atención e información que obtuvo del empleado.			X		
07.	La información brindada es la adecuada.				X	
2. ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE		Escala				
08.	Los empleados tienen contacto con las otras áreas de la municipalidad para dirigir correctamente al cliente.			X		
09.	La Municipalidad diseña procedimientos sencillos para el trámite de los usuarios.		X			
10.	El usuario está conforme con la atención recibida.			X		
11.	Los empleados de la municipalidad hacen todo lo posible para solucionar los problemas de los usuarios		X			
12.	Está conforme con el tiempo de espera de los documentos.	X				
13.	El usuario valora el servicio que le brindaron.			X		
14.	Los trabajadores se sienten valorados cuando el usuario les da un buen trato y le agradecen.			X		
3. EMPLEADOS ENFOCADOS HACIA EL CLIENTE		Escala				
15.	Es importante que los trabajadores sean capacitados para una mejor atención.					X
16.	Los trabajadores muestran paciencia con los usuarios.			X		
17.	El trato recibido por los trabajadores de la municipalidad es cordial.			X		
18.	Usted es cortés con los empleados de la municipalidad.			X		
19.	Los usuarios se sienten seguros durante su gestión en el municipio.			X		
20.	Los trabajadores del municipio les dan confianza.			X		
21.	En general la municipalidad le inspira confianza.		X			
4. SISTEMA Y METODOS DIRIGIDOS AL CLIENTE		Escala				
22.	Se siente bien cuando lo atienden en el municipio.			X		
23.	Le brindan lo solicitado en su documentación.			X	X	
24.	Los trabajadores le entregan todos los documentos requeridos.			X		
25.	La entrega de documentos a ser tramitado es simple.				X	
26.	Se respeta los tiempos de entrega que le indicaron.				X	
27.	Los tiempos de demora para la entrega de documentos es el adecuado.		X			
28.	Todos los procesos de trámite demoran más de lo indicado.					X
29.	La atención en información es rápida.		X			
30.	La entrega de documentos demora más de lo indicado.				X	

Anexo07: Base de Datos de las Variables

BASE-DE-DATOS-PAMELA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Estadísticas Aplicaciones Ventana Ayuda

30: V1D1P6 5

Visible: 60 de 60 variables

	V1D1P1	V1D1P2	V1D1P3	V1D1P4	V1D1P5	V1D1P6	V1D1P7	V1D1P8	V1D1P9	V1D1P10	V1D1P11	V1D1P12	V1D1P13	V1D1P14	V1D1P15	V1D1P16	V1D1P17	V1D1P18
9	3	5	3	1	5	4	4	4	3	5	3	5	4	5	3	3	4	4
10	2	4	2	1	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	3	4	4
11	3	4	3	1	4	3	3	3	3	6	2	5	3	6	3	3	4	4
12	4	4	3	1	4	3	3	3	3	5	2	5	3	5	3	3	5	5
13	4	4	3	1	5	4	3	3	3	5	2	5	4	5	3	3	5	5
14	3	4	3	1	5	4	3	3	3	5	2	5	4	5	3	3	5	5
15	3	4	3	1	5	4	3	3	3	5	2	5	4	5	3	3	5	5
16	4	5	3	1	4	4	4	4	3	6	4	4	4	4	3	3	5	5
17	4	4	3	1	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4
18	5	5	3	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	5	2	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	2	1	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	3	5	5
24	6	4	1	1	3	6	4	6	6	1	3	6	5	4	6	3	6	5
25	4	4	1	1	3	4	4	6	6	4	3	6	5	4	6	3	6	5
26	3	4	1	1	3	6	5	6	6	4	3	6	5	6	6	3	6	5
27	3	4	1	1	2	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5
28	3	5	1	1	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
29	3	4	1	1	2	4	5	6	6	5	3	6	5	6	6	1	6	5
30	4	4	1	1	3	4	5	6	6	5	3	6	5	6	6	4	4	4
31	4	4	2	1	3	4	5	6	6	5	3	6	5	6	6	4	4	4
32	4	4	2	1	3	4	5	6	6	5	3	6	5	6	6	4	4	4
33	3	4	2	1	4	4	5	6	6	5	3	6	5	6	6	4	4	4
34	3	5	2	1	3	6	5	6	6	5	3	6	5	6	6	3	3	3
35	4	4	2	1	4	4	4	3	2	5	3	5	2	4	2	4	4	4
36	4	5	2	1	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	2	4	4	4
37	5	5	2	1	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	2	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

BASE-DE-DATOS-PAMELA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Estadísticas Aplicaciones Ventana Ayuda

336: V1D1P6 2

Visible: 66 de 66 variables

	V1D1P1	V1D1P2	V1D1P3	V1D1P4	V1D1P5	V1D1P6	V1D1P7	V1D1P8	V1D1P9	V1D1P10	V1D1P11	V1D1P12	V1D1P13	V1D1P14	V1D1P15	V1D1P16	V1D1P17	V1D1P18
332	5	5	3	4	5	4	2	4	3	1	3	2	5	5	3	3	3	5
333	4	4	4	4	2	2	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	1	3
334	4	3	1	3	3	3	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	1	3
335	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4
336	3	3	1	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4
337	3	3	1	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	3
338	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	4	3
339	2	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	1	3	4	3	2	3	3
340	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	4
341	4	3	3	3	4	1	3	4	4	2	3	4	2	4	3	3	2	4
342	4	2	4	3	4	1	2	4	3	4	2	2	2	4	3	2	3	3
343	3	3	4	2	4	1	4	2	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3
344	3	2	1	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3
345	3	3	1	2	4	3	2	4	4	2	2	4	2	4	3	2	2	3
346	2	3	1	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3
347	2	3	1	2	3	2	4	2	3	2	1	4	3	2	4	4	2	3
348	3	3	2	4	2	2	2	3	2	5	1	3	3	3	4	4	4	3
349	4	3	2	4	3	1	2	5	5	4	2	2	3	3	3	3	1	4
350	3	2	3	4	2	1	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4
351	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	4	3	3	3	3
352	3	3	2	3	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4
353	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4
354	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	1	4	4	3	3	2	3
355	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	4	4	3	3	3
356	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4
357	4	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	4
358	2	2	1	2	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	4	1	3
359	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3
360																		

Vista de datos Vista de variables

Anexo 08: Base de Datos de las preguntas

Dimensi ones	Ítem	PREGUNTAS DEL LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	Coeficiente de correlación
FIABILIDAD	1	Los trabajadores de la Municipalidad cumplen lo prometido de acuerdo a los procedimientos establecidos.	,612**	.000
	2	Los trabajadores de la Municipalidad muestran sincero interés por resolver los problemas.	,689**	.000
	3	Los colaboradores realizan bien el servicio la primera vez.	,683**	.000
	4	Concluyen con el servicio en el tiempo prometido.	,643**	.000
	5	Los trabajadores tienen los registros libres de errores.	,689**	.000
SEGURIDAD	6	El comportamiento de los empleados infunde confianza en usted.	,776**	.000
	7	Usted se siente seguro de la información que le brindan los trabajadores.	,241**	.000
	8	Los trabajadores son amables con los clientes.	,294**	.000
	9	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los clientes.	,245**	.000
ELEMENTOS TANGIBLES	10	La Municipalidad tiene equipos de apariencias modernas.	,113*	.032
	11	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son atractivas y modernas.	,217**	.000
	12	La Municipalidad brinda los materiales suficientes para la presentación del servicio.	,207**	.000
	13	Los empleados tienen apariencia pulcra	,605**	.000
CAPACIDAD DE RESPUESTAS	14	Los empleados comunican cuando concluirá el servicio.	,430**	.000
	15	Los trabajadores ofrecen un servicio rápido.	,287**	.000
	16	Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar.	,542**	.000
	17	Los empleados nunca están demasiado ocupados.	,132*	.013
EMPATIA	18	Los trabajadores de la Municipalidad ofrecen atención individualizada.	,472**	.000
	19	La Municipalidad tiene horarios convenientes para los usuarios.	,680**	.000
	20	La Municipalidad tiene empleados que brindan atención personalizada.	,311**	.000
	21	La Municipalidad se preocupa de los intereses de los usuarios.	,736**	.000
	22	Los trabajadores comprenden la necesidad de los usuarios.	,408**	.000
		SUMA SATISFACCION DEL CLIENTE	1.000	

Anexo 09: Matriz de evidencias internas para la discusión

Variable y/o dimensión	Resultados	
	Solo variable y/o dimensión	Interralacion con variable 2 (satisfacción de los cliente)
Calidad de Servicio	Muy bueno 15,0%,5 ^{to} /5; Bueno 52.1%,4 ^{to} /5; Regular 29.5%, 3 ^{ro} /5; Malo 3.3%,2 ^{do} /5.	Clientes que concideran que cuando la calidad de servicio es regular, entonces la satisfacción del clientes es regular en 28.1% y los clientes que consideran cuando la calidad de servicio es buena, entonces la satisfacción del clientes es buena en 26.7% y finalmente cuando la calidad de servicio es muy buena, entonces la satisfacción del clientes es muy buena en 5.0%.
Fiabilidad	Muy bueno 21.2%,5 ^{to} /5; Bueno 27.9%,4 ^{to} /5; Regular 33.1%, 3 ^{ro} /5; Malo 17.8%,2 ^{do} /5.	Clientes que concideran que cuando fiabilidad es regular, entonces la satisfacción del clientes es regular en 17.0% y los clientes que consideran cuando la fiabilidad es buena, entonces la satisfacción del clientes es buena en19.8% y finalmente cuando la fiabilidad es muy buena, entonces la satisfacción del clientes es muy buena en 19-2%.
Seguridad	Muy bueno 17.8%,5 ^{to} /5; Bueno 20.9%,4 ^{to} /5; Regular 45.1%, 3 ^{ro} /5; Malo 15.3%,2 ^{do} /5.	Clientes que concideran que cuando la seguridad es regular, entonces la satisfacción del clientes es regular en 19.2% y los clientes que consideran cuando la seguridad es buena, entonces la satisfacción del clientes es buena en 14.5% y finalmente cuando seguridad es muy buena, entonces la satisfacción del clientes es muy buena en 3.9%.
Elementos Tangibles	Muy bueno 12.3%,5 ^{to} /5; Bueno 25.1%,4 ^{to} /5; Regular 44.0%, 3 ^{ro} /5; Malo 18.1%,2 ^{do} /5.	Clientes que concideran que cuando el elemento tangible es regular, entonces la satisfacción del usuario es regular en 17.8% y los clientes que consideran cuando el elemento tangible es buena, entonces la satisfacción del clientes es buena en 19.5% y finalmente cuando el elemento tangible es muy buena, entonces la satisfacción del cliente es muy buena en 3.1%.
Capacidad de Respuestas	Muy bueno 9.2%,5 ^{to} /5; Bueno 39.8%,4 ^{to} /5; Regular 47.4%, 3 ^{ro} /5; Malo 3.6%,2 ^{do} /5.	Clientes que concideran que cuando la capacidad de respuesta es regular, entonces la satisfacción del clientes es regular en 27.6% y los clientes que consideran cuando la capacidad de respuesta es buena, entonces la satisfacción del clientes es buena en 21.4% y finalmente cuando la capacidad de respuesta es muy buena, entonces la

		satisfacción del cliente es muy buena en 3.1%.
Empatia	Muy bueno 36.5%, 5 ^{to} /5; Bueno 33.1%, 4 ^{to} /5; Regular 27.3%, 3 ^{ro} /5; Malo 3.1%, 2 ^{do} /5.	Cientes que concideran que cuando la empatia es regular, entonces la satisfacción del cliente es regular en 25.9% y los clientes que consideran cuando la empatia es buena, entonces la satisfacción del cliente es buena en 14.2% y finalmente cuando la empatia es muy buena, entonces la satisfacción del cliente es muy buena en 11.7%.
Satisfacción del cliente	Muy bueno 27.0%, 5 ^{to} /5; Bueno 38.2%, 4 ^{to} /5; Regular 34.8%, 3 ^{ro} /5.	

Anexo 10: Matriz de evidencias externas para la discusión

Variable: Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente		
Autor(Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Chang, (2014).	Existe relacion entre la Calidad de servicio y satisfaccion del cliente en los servicio de Municipalidad de Malacatan San Marcos.	Rho de Spearman: Rho= 0.753, Sig. (bilateral) = 0.000; (p≤0.05)
	Existe relacion entre la Fiabiliidad y satisfaccion del cliente en los servicio de Municipalidad de Malacatan San Marcos.	Rho de Spearman: Rho= 0.692, Sig. (bilateral) = 0.000; (p≤0.05)
Di Ciano, (2013).	Existe relacion entre Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de Licencias de conducir de la Municipalidad de la Plata.	Chi cuadrado $X^2= 3.186$; Sig. (bilateral) = 0.031; (p≤0.05)
Rojas, (2015).	Existe relacion entre Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad de	Rho de Spearman: Rho= 0.609, Sig. (bilateral) = 0.000; (p≤0.05)

	Lo Prado.	
	Existe relacion entre Elementos Tangibles y Satisfacción de usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad de Lo Prado.	Rho de Spearman: Rho= 0.525, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Inca, (2015).	Existe relacion entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.	Rho de Spearman: Rho= 0.734, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe relacion entre empatía y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.	Rho de Spearman: Rho= 0.607, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Aznaran, (2016).	Existe relacion entre Calidad de Servicio en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir.	Rho de Spearman: Rho= 0.803, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe relacion entre la capacidad de respuestas en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir.	Rho de Spearman: Rho= 0.755, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$)
	Existe relacion entre los elementos tangibles en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir.	Rho de Spearman: Rho= 0.799, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Brachowicz, (2011).	Existe relacion entre Calidad de servicio para la Satisfacción del Cliente de Los Ciudadano en las Audiencias Vecinales de la Municipalidad de Miraflores.	Chi cuadrado $X^2 = 4.197$; Sig. (bilateral) = 0.041; ($p < 0.05$)
Hilraio, (2017)	Existe relacion entre Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en el área de tramite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho en 2017	Rho de Spearman: Rho= 0.708, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)

Anexo 11: Autorización de la Entidad.



**MUNICIPALIDAD
DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**

"San Juan de Lurigancho, Cuna de Emprendedores"

Secretaría General

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

San Juan de Lurigancho,

04 DIC 2017

CARTA N° 0707 -2017-SG/MDSJL

Señora,

HILARIO PERALTA PAMELA

Mz. C Lote 3 AA. HH. Antonio José de Sucre – Huáscar

Distrito de San Juan de Lurigancho.

Presente. –

Referente : Registro N°6812-H1-2017 fecha 13-11-17

Asunto : Sobre información requerida.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez comunicarle en relación a su solicitud presentada el 13 de noviembre de 2017, mediante el cual solicita información, sobre el asunto que indica, comunico lo siguiente.

El área competente con Informe N°0823A-2017-SGTDA-SG/MDSJL, de fecha 29 de noviembre de 2017, de la Sub Gerencia de Trámite Documentario y Archivo, remite lo requerido, la misma que se adjunta en copia simple, para conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO
ORLANDO ALIPIO HINOSTROZA POMAHUAL
Secretario General

Municipalidad de San Juan de Lurigancho

Sede Central: Jr. Los Amautas 180- Urb. Zárate | Central Telefónica: 458 0509 - Fax. 376 2666
www.munisjl.gob.pe

Anexo 12: información del libro de reclamación brindada por la municipalidad de San Juan de Lurigancho.



**MUNICIPALIDAD
DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**

"San Juan de Lurigancho, Cuna de Emprendedores"

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Sub Gerencia de Trámite
Documentario y Archivo

INFORME N° 823A-2017-SGTD/SG/MDSJL

A : Sr. ORLANDO ALIPIO HINOSTROZA POMAHUALI
Secretario General

DE : Sr. MARTIN CECILIO VICENTE MARTEL
Sub Gerente de Trámite Documentario y Archivo

ASUNTO : REQUERIMIENTO DE INFORMACION

REFERENCIA: MEMORANDUM NRO. -2017-SG/MDSJL
REGISTRO NRO. 68412-HI-2017
HILARIO PERALTA PAMELA

FECHA : San Juan de Lurigancho, 29 de Noviembre de 2017



Por medio del presente me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo informarle lo siguiente:

Que, en atención a lo solicitado por su despacho, mediante documento señalado en la referencia y teniendo a mi cargo llevar el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad, remito a su despacho la estadística realizada a la fecha por cada Unidad Orgánica del 01 de Enero al 23 de Noviembre del 2017, siendo esta los siguientes:

FECHA	CANTIDAD TOTAL MDSJL
DEL 01/01/2017 AL 23/11/2017	261

UNIDAD ORGANICA

Las áreas con mas reclamos son las siguientes:

SGCO y S	19
SGR y OT	30
SGPU y C	08
SGGR y D	08
SGTT y V	12
SGF y PE	13

Es cuanto informo a usted, para su conocimiento y fines.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO
MARTIN CECILIO VICENTE MARTEL
Sub Gerente de Trámite Documentario y Archivo

Anexo 13: Excel de las personas que se atendieron de Enero a Mayo del 2017

N°	N° DOC	NOMBRE	MOTIVO	FEC INI	FOLIOS	ANEXO	DESTINO
2	AREA DE ORIGEN: SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO						
6	00018-A1-1	SEDAPAL	OTROS	02/01/2017	3		GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
7	00030-P1-	PEREZ ANC CERTIFICA		02/01/2017	16		GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
8	00141-N1-1	NUÑEZ CHA CONFORMI		02/01/2017	34		GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
9	00186-F1-1	FLORES LA CERTIFICA		02/01/2017	10		GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
10	00016-H1-1	HERMOZA I CONSTANC		02/01/2017	8		SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO
11	00030-P1-	PEREZ ANC CERTIFICA		02/01/2017	16		SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO
12	00105-M1-	MINISTERIO OTROS		02/01/2017	3		SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO
13	00174-C1-1	CABEZAS Z RECURSO I		02/01/2017	13		SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO Y CATASTRO
14	00090-M1-	MIFARMA S DESCARGO		02/01/2017	21		SUB GERENCIA DE FORMALIZACION Y PROMOCION EMPRESARIAL
15	00097-D1-	DEL AGUILA LICENCIA M		02/01/2017	2	*	SUB GERENCIA DE FORMALIZACION Y PROMOCION EMPRESARIAL
16	00099-B1-	BALDOCEC ACCESO A		02/01/2017	1		SUB GERENCIA DE FORMALIZACION Y PROMOCION EMPRESARIAL
17	00153-P1-1	POLICIA NA SOLICITA II		02/01/2017	1		SUB GERENCIA DE FORMALIZACION Y PROMOCION EMPRESARIAL
18	00002-C1-	CANTURIN RECURSO I		02/01/2017	6		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
19	00014-E1-1	EUFRACIO RECURSO I		02/01/2017	8		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
20	00032-S1-	SALAZAR C NULIDAD D		02/01/2017	3		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
21	00041-E1-1	ESTRELLA NULIDAD D		02/01/2017	4		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
22	00045-H1-	HUAYANA NULIDAD D		02/01/2017	7		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
23	00046-P1-	PEREZ TAG NULIDAD D		02/01/2017	6		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
24	00047-T1-	TELLO HUA NULIDAD D		02/01/2017	6		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
25	00050-S1-	SUDARIO A NULIDAD D		02/01/2017	33		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
26	00051-S1-1	SUDARIO A NULIDAD D		02/01/2017	28		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
27	00054-L1-	LUNA VAS(NULIDAD D		02/01/2017	9		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
28	00060-V1-	VALVERDE NULIDAD D		02/01/2017	6		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
29	00061-C1-1	CASTRO AI DENUNCIA		02/01/2017	2		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
30	00071-C1-1	CONTRERA NULIDAD D		02/01/2017	4		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
31	00087-C1-	CONTRERA LEVANTAM		02/01/2017	3		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
32	00087-C1-	CONTRERA LEVANTAM		02/01/2017	2	*	SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
33	00114-L1-1	LOPEZ CHA RECURSO I		02/01/2017	8		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
34	00118-R1-1	REPRESN RECURSO I		02/01/2017	11		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
35	00131-E1-1	EMPRESA(OTROS		02/01/2017	9		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
36	00132-E1-1	EMPRESA(OTROS		02/01/2017	9		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
37	00133-E1-1	EMPRESA(OTROS		02/01/2017	9		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
38	00134-E1-1	EMPRESA(OTROS		02/01/2017	9		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
39	00135-E1-1	EMPRESA(OTROS		02/01/2017	9		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
40	00136-E1-1	EMPRESA(OTROS		02/01/2017	9		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
41	00137-A1-1	ANCCAS O RECURSO I		02/01/2017	6		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
42	00139-Q1-	QUISPE MA RECURSO I		02/01/2017	7		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
43	00145-Q1-	QUIZA SAL ACCESO A		02/01/2017	2		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones
44	00149-A1-1	ASOCIACI QUEJA		02/01/2017	1		SUB GERENCIA DE CONTROL OPERACIONES Y Sanciones

M27380													
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
27338	30373-T1-	TORRES G. EXPEDIENT	24/05/2017	17			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27339	30380-C1-	CHUQUIPU DIVORCIO	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27340	30385-T1-	TORRES P. DIVORCIO	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27341	30425-C1-	CARHUAM. EXPEDIENT	24/05/2017	15			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27342	30429-P1-	PINTO PAR EXPEDIENT	24/05/2017	11			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27343	30465-M1-	MELGAREJ EXPEDIENT	24/05/2017	11			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27344	30518-C1-1	CERDAN N. ACCESO A	24/05/2017	3			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27345	30553-M1-	MAQUIN EL EXPEDIENT	24/05/2017	11			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27346	30557-T1-	TRINIDAD G DIVORCIO	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27347	30592-R1-	RENEC OTROS	24/05/2017	1			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27348	30593-R1-	RENEC OTROS	24/05/2017	1			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27349	30595-R1-	RENEC OTROS	24/05/2017	1			SUB GERENCIA DE REGISTRO CIVIL						
27350	30457-T1-	TRES PALM ACCESO A	24/05/2017	6			SECRETARIA GENERAL						
27351	30466-C1-	COSIQUIS ACCESO A	24/05/2017	2			SECRETARIA GENERAL						
27352	30556-I1-1	INDECOPI OTROS	24/05/2017	8			SECRETARIA GENERAL						
27353	30582-P1-	POLICIA N. SOLICITA IN	24/05/2017	1			SECRETARIA GENERAL						
27354	30585-P1-	POLICIA N. SOLICITA IN	24/05/2017	1			SECRETARIA GENERAL						
27355	30587-M1-	MINISTERIO SOLICITA IN	24/05/2017	1			SECRETARIA GENERAL						
27356	30341-S1-1	SHUAN RE. ACCESO A	24/05/2017	3			SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO						
27357	30367-H1-	HUAYHUAF ACCESO A	24/05/2017	3			SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO						
27358	30457-T1-	TRES PALM ACCESO A	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO						
27359	30325-D1-	DAMAZO R INSPECCIO	24/05/2017	9			SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA						
27360	30338-H1-	HUAMAN S INSPECCIO	24/05/2017	3			SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA						
27361	30379-S1-	SANCHEZ S RECURSO	24/05/2017	9			SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA						
27362	30408-G1-	GUERRA M QUEJA	24/05/2017	4			SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA						
27363	30420-S1-	SOTO TELL INSPECCIO	24/05/2017	3			SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA						
27364	30441-M1-	MULLISAC OTROS	24/05/2017	6			SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA						
27365	30527-L1-	LUIS VDA. I RECURSO	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA						
27366	30559-T1-	TERRONES RECURSO	24/05/2017	13			SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA						
27367	30572-A1-	ASOCIACION DEVOLUCIO	24/05/2017	6			SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA						
27368	30573-A1-	ASOCIACION OTROS	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA						
27369	30369-T1-	TOMAS CIE CONSTANC	24/05/2017	8			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27370	30370-B1-	BAEZ QUIN PRESCRIPC	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27371	30398-J1-1	JUICA ROM PRESCRIPC	24/05/2017	3			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27372	30448-A1-	ACOSTA M PRESCRIPC	24/05/2017	2			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27373	30468-C1-	CAMARA JI PRESCRIPC	24/05/2017	3			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27374	30475-Z1-	ZUÑIGA HC CONSTANC	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27375	30483-Q1-	QUIROZ AL CONSTANC	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27376	30507-M1-	MANRIQUE PRESCRIPC	24/05/2017	4			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27377	30567-Z1-	ZENTENO V. PRESCRIPC	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27378	30576-F1-	FUENTES J. PONE EN C	24/05/2017	1			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27379	30578-D1-	OSORIO DI. CONSTANC	24/05/2017	5			SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL						
27380	30596-M1-	MUNICIPAL OTROS	24/05/2017	2			GERENCIA MUNICIPAL						

Anexo 14: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome

Seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=890204557&lang=es&u=1051130621&s=1>

feedback studio | Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de S

13 %

Resumen de coincidencias

1	www.munipuno.gob.pe	3 %
Fuente de Internet		
2	repositorio.uchile.cl	2 %
Fuente de Internet		
3	www.munisjl.gob.pe	1 %
Fuente de Internet		
4	biblio3.url.edu.gt	1 %
Fuente de Internet		
5	repositorio.unjbg.edu.pe	1 %
Fuente de Internet		
6	www.buenastareas.com	1 %
Fuente de Internet		
7	dspace.unitru.edu.pe	1 %
Fuente de Internet		
8	Español (Perú) Teclado Español	

Para cambiar entre métodos de entrada, presione la tecla Windows+Espacio.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Pamela Hilario Peralta

ASESOR

M Sc. Flabio Romeo Paca Pantigoso

Página: 1 de 92 Número de palabras: 11841

Windows taskbar icons: Internet Explorer, File Explorer, Google Chrome, Firefox, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Word, and a red icon.

System tray: ESP ES, 09:20 p.m., 04/12/2017

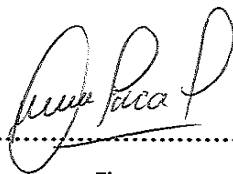
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, PACA PANTIGOSO, FLABIO ROMEO, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2017", del (de la) estudiante PAMELA HILARIO PERALTA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 5 de Diciembre del 2017



Firma

PACA PANTIGOSO, FLABIO ROMEO

DNI: 01212856

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo HILARIO PERALTA PAMELA, identificado con DNI N° 46038475, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (☒) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 46038475

FECHA: Lima 09 de diciembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS **DIGITAL**

Por medio de la presente se deja constancia que:

El/la alumno(a): Pamela Hilario Peralta,
con DNI 46038475, de la Escuela Profesional de
Administración ha levantado
las observaciones de su tesis titulada:

"Calidad de servicio y satisfacción del cliente
en el área de trámite documentario de la
Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017", la
misma que cumple con los requisitos exigidos por la universidad,
por lo tanto se autoriza la entrega de la tesis digital al Centro de
Información.

Lima, 19 de diciembre del 2018



Sello y firma del responsable de la Escuela